

平成24年度 利用者調査結果
訪問看護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 看護に関する必要な情報提供を受けているか	90%	6%	2%	2%	0%
2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	93%	4%	2%	1%	0%
3. 訪問する回数や時間は、要望や状況に応じて調整することができるか	89%	10%	1%	1%	0%
4. 医療処置や介護方法などサービス内容についての説明はわかりやすいか	87%	10%	1%	2%	0%
5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	89%	6%	0%	4%	0%
6. 利用者の気持ちは尊重されているか	93%	4%	1%	2%	0%
7. 看護師等の対応は丁寧か	95%	3%	1%	1%	0%
8. 個別の訪問看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	86%	10%	1%	3%	0%
9. 【個別の訪問看護計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	86%	7%	1%	6%	0%
10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	73%	9%	1%	16%	0%
11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	85%	8%	2%	4%	0%
12. 利用者の不満や要望に対応されているか	84%	8%	1%	7%	0%
13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	54%	7%	31%	7%	0%